

Boris Wołochonow

Защита прав потребителя в случае приобретения товара ненадлежащего качества посредством Интернет торговли (Интернет-магазинов)

Studia Prawnoustrojowe nr 30, 63-68

2015

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Boris Bołochonow

Student Wydziału Prawa

Grodzińskiego Uniwersytetu Państwowego im. Janki Kupały

Białoruś

Защита прав потребителя в случае приобретения товара ненадлежащего качества посредством Интернет торговли (Интернет-магазинов)

В последнее время потребители Республики Беларусь, пользователи сети Интернет, приобретают товары с помощью Глобальной паутины всё чаще, ведь, используя последние достижения в области Информационно-коммуникационных технологий, процедура покупки и расчёта за товар на Интернет-ресурсах становится проще. И это логично, так как, приобретая необходимый товар в сети Интернет, потребитель тратит минимум своего времени для его поиска и заказа. Выбранный товар доставят на дом или в любое другое указанное им место.

Так, число интернет-магазинов в Беларуси за 7 месяцев 2014 г. увеличилось на 49%. По состоянию на 1 января 2014 г. в Беларуси было зарегистрировано 6 473 интернет-магазинов, к 8 августа 2014 г. их стало уже 9 627. Товарооборот интернет-магазинов Беларуси за последние пять лет вырос более чем в 45 раз и достиг по итогам 2013 г. 3 154,5 млрд. белорусских рублей. В настоящее время больше всего интернет-магазинов (более 6,7 тыс., или 69,7% от общего объема) работает в Минске. В Минской области зарегистрировано более 1,1 тыс. объектов (11,9%), в Брестской – 467 (4,9%), Гомельской – 359 (3,7%), Витебской – 342 (3,6%), Гродненской – 322 (3,3%), Могилевской – 279 (2,9%). Наибольшее количество магазинов (около 1,6 тыс.) реализует электротовары, 857 – стройматериалы, 806 – телерадиотовары, 773 – вычислительную технику, 613 – инструменты¹.

¹ „БЕЛТА – Новости Беларуси” 2010–2015 [online] <www.belta.by/ru/all_news/economics/Chislo-internet-magazinov-v-Belarusi-za-7-mesjatev-sev-vozroslo-v-15-raza_i_677634.html> (доступ: 24.04.2015).

В связи с этим возникает необходимость детального регулирования вопроса купли-продажи товаров в сети Интернет, а так же вопроса о защите прав потребителя, который приобрел товар на Интернет-ресурсе.

На сегодняшний день торговля по образцам с использованием сети Интернет регулируется:

- Законом Республики Беларусь «О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь»;
- Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей»;
- Правилами продажи отдельных видов товаров и осуществления общественного питания, утвержденных постановлением Совмина Республики Беларусь от 22 июля 2014 г., № 703;
- Правилами продажи товаров при осуществлении розничной торговли по образцам, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 15 января 2009 г., № 31 (далее – Правила осуществления розничной торговли по образцам).

Необходимо отметить, что при покупке товаров в сети Интернет, за покупателем сохраняются все права, гарантированные Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

В своем докладе хотелось бы проанализировать самые актуальные проблемные вопросы, которые связаны с приобретением пользователями товара ненадлежащего качества в Сети Интернет и, как следствие, защиты законных прав и интересов потребителей. Прежде всего, потребителям необходимо обратить внимание на доменное имя Интернет-магазина, которое должно быть зарегистрировано субъектом предпринимательской деятельности в установленном законодательстве порядке, подтверждено документом, выдаваемым Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь.

В настоящее время становится распространенным случаи приобретения товаров с использованием зарубежных сайтов. Однако, покупая товары на сайтах, расположенных в доменном пространстве иных государства (например .ru) или коммерческой зоне (.com), есть вероятность того, что реализация товаров может производиться физическими лицами, не зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей либо иных субъектов хозяйствования.

И так как под действие Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» подпадают только отношения между гражданами и субъектами предпринимательской деятельности, потребителям в данном случае придется обращаться за защитой своих прав в суд. Обеспечить досудебную защиту таким гражданам не представляется возможным.

Ещё одним показателем добросовестности продавца является информация, которую он размещает на своём Интернет-магазине. В соответствии с зако-

нодательством Республики Беларусь, должен довести до сведения потребителя на белорусском или русском языке следующую информацию²:

1. Наименование своей организации, юридический адрес, УНП (для индивидуального предпринимателя – фамилию, имя, отчество, адрес, сведения о государственной регистрации и наименовании органа осуществившего государственную регистрацию, а так же время работы магазина).

2. Обязательно указание наименование товара, который реализуется с помощью Интернет-ресурса.

3. Наименование, место нахождения изготовителя товара, а так же информация об импортере товара в Республику Беларусь.

4. Установленные гарантийные сроки на товар, дата изготовления и срок службы (срок годности или срок хранения товара).

5. Цена товара, которая в соответствии с пунктом 21 Правил продажи отдельных видов товаров и осуществления общественного питания, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 22 июля 2014 № 703 указывается исключительно в белорусских рублях.

6. Информация о наличии товара у продавца, за исключением случаев, когда продавец явно определил, что товары не предназначены для продажи, например, изучение спроса и т.п. Предложение товара на сайте интернет-магазина признается публичной офертой при наличии всех существенных условий договора. Таким образом, в случае отказа потребителю в заказе товара при отсутствии на странице интернет-магазина дополнительной информации о товаре, например, «изучение спроса», «нет в наличии» и т.п., действия продавца являются неправомерными и он может быть привлечен к административной ответственности за нарушение правил торговли.

Наличие указанной информации на Интернет-сайте позволит потребителям, в случае приобретения товара ненадлежащего качества, отстаивать свои права и законные интересы.

На наш взгляд, достаточно большое внимание для защиты прав потребителей, необходимо уделить моменту доставки и получения заказанного товара. Так, при получении товара у курьера потребитель должен сопоставить информацию, полученную на сайте интернет-магазина, с информацией в документах на приобретенный товар (технический паспорт, гарантийные талоны), в которых в обязательном порядке должна быть отметка о продавце (наименование, контактный телефон, подпись продавца). В распространенных случаях в указанных выше документах указываются такие отметки как имя продавца и номер мобильного телефона. Наличие таких отметок не допускается, так как при выявлении недостатков зачастую трудно установить продавца данного товара.

² Официальный интернет-сайт Министерства торговли Республики Беларусь, 2015 г. [online] <www.mintorg.gov.by/index.php?option=com_content&task=view&id=527&Itemid=617> (доступ: 24.04.2015).

В соответствии с пунктом 1 статьи 16 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей», если при реализации потребителю товаров через Интернет-магазин потребителю не предоставлена возможность получить необходимую и достоверную информацию о товаре в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от приобретения товара без возмещения продавцу расходов, связанных с доставкой такого товара³.

В случае доставки заказанного через интернет-сайт товара курьером, курьер обязан:

1) обладать специальными познаниями для того, чтобы дать консультацию;

2) передать товар, который полностью соответствует образцу или описанию, качество которого соответствует информации, представленной потребителю на сайте, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара;

3) по требованию покупателя представить подлинник лицензии или ее копию, оформленную в установленном порядке;

4) по требованию покупателя должен ознакомить его с документами, удостоверяющими качество и безопасность товаров – сертификат качества, удостоверение о государственной гигиенической регламентации и др.;

5) выдать необходимые документы (технический паспорт; инструкцию по эксплуатации, гарантийный талон, содержащий отметку о дате продажи, сведения о продавце и сервисном центре, подпись продавца);

6) провести проверку качества товара (если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, установленным в розничной торговле), его комплектности;

7) выдать документ, подтверждающий факт приобретения:

- кассовый (товарный) чек либо квитанцию о приеме наличных денежных средств при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) без применения кассовых суммирующих аппаратов и (или) специальных компьютерных систем и платежных терминалов, форма которой утверждена постановлением Министерства торговли от 23 августа 2011 № 34 «О мерах по реализации постановления Совета Министров Республики Беларусь от 6 июля 2011 г. № 912»,
- надлежащим образом оформленный технический паспорт,
- инструкцию по эксплуатации, руководство пользователя,
- гарантийный талон,
- иные документы, в которых содержатся сведения о наименовании товара, стоимости товара, дате приобретения, продавце (полное наименование

³ О защите прав потребителей: Закон Республики Беларусь, 9 января 2002 г.: в редакции Закона от 4 января 2014 г. № 106-З; Эталон-Беларусь [Электронный ресурс] Национальный центр правовой информации Республики Беларусь, Минск 2015.

организации либо ФИО индивидуального предпринимателя, доменное имя, указанное в лицензии), подпись продавца.

В заключении, необходимо ещё раз отметить, что при приобретении товаров через Интернет-магазин за покупателем сохраняются все права, гарантированные Законодательством Республики Беларусь о защите прав потребителей. Покупателю для защиты своих прав и законных интересов необходимо уделять должное внимание наличию информации на сайте продавца о государственной регистрации и наименовании органа осуществившего государственную регистрацию данного субъекта предпринимательской деятельности. Необходимо тщательно ознакомиться с договором офертой, которая должна быть расположена на сайте продавца, а так же с порядком и условиями доставки товара.

Summary

Consumer rights protection in the case of acquisition of goods of inadequate quality through the Internet commerce (online stores)

Key words: consumer rights protection, case of acquisition of goods of inadequate, online stores, e-commerce.

In this article author analyzes the number of online stores in the Republic of Belarus, topical problematic questions that users may have with purchase of goods of inadequate quality in the Internet, protection of legal rights and interests of consumers.

Streszczenie

Ochrona praw konsumenta w przypadku nabycia produktu nieodpowiedniej jakości za pośrednictwem handlu internetowego (sklep internetowy)

Słowa kluczowe: prawo ochrony konsumenta, nabycie produktu, nieodpowiednia jakość, sklepy internetowe, e-handel.

Konsumenci coraz częściej dokonują zakupu towarów przez Internet, co stało możliwe dzięki rozwojowi technologii informacyjno-komunikacyjnej upraszczającej procedurę zakupu i rozliczenia się w sieci. Liczba sklepów internetowych w ciągu 7 miesięcy 2014 r. zwiększyła się na Białorusi o 49% i na dzień 8 sierpnia 2014 r. wynosiła 9627. Saldo handlowe sprzedaży internetowej w ciągu ostatnich 5 lat

zwiększyło się ponad 45 razy i wynosiło na koniec 2013 r. 3154,5 mld rubli białoruskich. W związku z tym pojawia się konieczność wprowadzenia regulacji kupna-sprzedaży towarów w Internecie. Celem niniejszego referatu jest analiza najbardziej aktualnych problemów związanych z nabyciem towaru nieodpowiedniej jakości oraz związanej z tym ochrony praw i interesów konsumenta.